

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри *Т.В. Капліна* проф. Т.В. Капліна

«30» серпня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Дипломатичний протокол та етикет»

освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)

Робоча програма навчальної дисципліни «Дипломатичний протокол та етикет» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Протокол від «30» серпня 2023 року № 2

Полтава 2023

Укладачі: Кирніс Н.І., старша викладачка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к.е.н.

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавр


(підпис)

О. В. Володько
(ініціали, прізвище)

«30» серпня 2023 року

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання.....	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	6
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	13
Розділ 6. Інформаційні джерела.....	14
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	14

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1.1 – Опис навчальної дисципліни «Дипломатичний протокол та етикет» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 3 роки 10 місяців)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> « <i>Основи культури гостинності і споживання їжі</i> », « <i>Ділова українська мова</i> », « <i>Іноземна мова</i> » <i>Постреквізити:</i> « <i>Стратегічний менеджмент в готельно-ресторанному бізнесі</i> », « <i>Професійна етика та етикет в готельно-ресторанній індустрії</i> »	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни вибіркова		
Курс/семестр вивчення		2/3
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів		5/2
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 3 семестр - 150.		
- лекції: 3 семестр - 20		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 3 семестр 40		
- самостійна робота: 3 семестр 90		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК		

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета: Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок про основні поняття дипломатичного протоколу, церемоніалу та етикету при здійсненні офіційної діяльності держав у міжнародних відносинах за допомогою відповідних органів зовнішніх зносин.

Таблиця 2 – Перелік універсальних компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, універсальні програмні результати навчання

Універсальні програмні результати навчання	Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
Демонструвати знання та навички з ведення ділового протоколу та ділового етикету у сфері міжнародних економічних відносин, враховуючи особливості міжкультурного спілкування на професійному та соціальному рівнях, включаючи усну та письмову комунікацію державною та іноземними мовами в готельно-ресторанному бізнесі.	Здатність виступати учасником ділових міжнародних організаційно-правових відносин, обґрунтовувати власну думку щодо конкретних умов реалізації форм міжнародного бізнесу в індустрії гостинності. Здатність обґрунтовувати доцільність застосування економічних та дипломатичних методів вирішення проблем / завдань / конфліктних ситуацій на міжнародному рівні в готельно-ресторанному бізнесі.

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Поняття дипломатичного протоколу, етикету. Історія зародження дипломатії. Предмет дипломатичного протоколу. Визначення понять: протокол, етикет, церемоніал, міжнародна ввічливість.

Тема 2. Норми дипломатичного етикету. Зовнішній вигляд дипломата, політика, ділової людини. Етикет телефонної розмови. Етикет вручення та прийняття подарунків. Правила вітань, представлень (рекомендувань) за нормами дипломатичного етикету.

Тема 3. Поняття та особливості візитів. Місце й значення візитів на високому та найвищому рівнях у міжнародних відносинах. Класифікація візитів на високому та найвищому рівнях. Дипломатичний протокол державного візиту України. Підготовка візитів. Принципи складання програми візиту на вищому рівні.

Тема 4. Дипломатичні і ділові візити. Візити високих посадовців держави. Візити ділових партнерів. Офіційні заходи і церемонії в Україні. Основні протокольні норми прийому іноземних дипломатів.

Тема 5. Особливості дипломатії та норм протоколу в зарубіжних країнах. Англійський етикет і дипломатія. Особливості французької дипломатії. Особливості німецької дипломатії. Дипломатія італійців. Культура і етикет в Швеції. Характер і етикет фінів.

Тема 6. Протокол і правила гостинності. Церемоніал і протокольні почесті. Поняття, значення та види прийомів. Підготовка прийому. Порядок проведення прийому з розсадкою гостей. Деякі особливості проведення прийомів без розсаджування.

Тема 7. Організація та проведення візитів у дипломатичному протоколі. Організаційно-протокольне забезпечення візиту іноземної делегації. Підготування програми перебування іноземних гостей. Зустріч делегації. Розміщення гостей в місцях проживання. Ділова частина програми візиту.

Тема 8. Протокол та етикет - культура офіційного спілкування. Ділове спілкування та його особливості. Культура ділового спілкування. Використання інструментів культури ділового спілкування під час проведення ділових переговорів.

Тема 9. Мистецтво переговорів. Тактика та психологія. Переговорний процес: визначення, підготовка та структура. Стилi ведення переговорів в політичному конфлікті. Національні стилі ведення переговорів. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів.

Тема 10. Дипломатичні документи та листування. Документи дипломатичного листування. Документи зовнішньодипломатичного листування. Документи внутрішньовідомчого листування. Вимоги до документів дипломатичного листування.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 - Тематичний план навчальної дисципліни «Дипломатичний протокол та етикет» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 3 роки 10 місяців)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількіст ь годин
1	2	3	4	5	6
МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ ТА ЕТИКЕТУ					
Тема 1. Поняття дипломатичного протоколу, етикету 1. Історія зародження дипломатії. 2. Предмет дипломатичного протоколу. Визначення понять: протокол, етикет, церемоніал, міжнародна ввічливість.	2	Практичне заняття 1 Поняття дипломатичного протоколу, етикету 1. Історія дипломатичного протоколу. 2. Суть та історичні етапи становлення дипломатичного протоколу. 3. Наукове підґрунтя дипломатичного протоколу. 4. Предмет, принципи, значення дипломатичного протоколу. 5. Поняття дипломатичного церемоніалу. 6. Поняття дипломатичного етикету.	4	1. Підготувати доповіді на тему «Актуальність дипломатичного протоколу та етикету». 2. Скласти глосарій основних термінів дипломатичного протоколу та етикету.	9
Тема 2. Норми дипломатичного етикету 1. Зовнішній вигляд дипломата, політика, ділової людини 2. Етикет телефонної розмови. 3. Етикет вручення та прийняття подарунків 4. Правила вітань, представлень (рекомендувань) за нормами дипломатичного етикету	2	Практичне заняття 2 Норми дипломатичного етикету 1. Дайте визначення дипломатичному етикету. У чому полягає його відмінність від дипломатичного протоколу? 2. Охарактеризуйте загальні вимоги до зовнішнього вигляду ділового чоловіка. 3. Якій кольоровій гамі надається перевага в діловому одязі? 4. Наведіть приклади невідповідного одягу посадових осіб. 5. Як має одягатися ділова жінка? 6. Назвіть етикетні формули, якими допустимо починати й завершувати ділову	4	1. Надати рекомендації щодо зовнішнього вигляду дипломата. 2. Проілюструвати звернення, привітання, знайомство під час дипломатичного прийому. 3. Надати рекомендації щодо протокольної реакції на траурні події. 4. Надати рекомендації щодо протокольної реакції на національні	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількіст ь годин
1	2	3	4	5	6
		<p>телефонну розмову.</p> <p>7. Які особливості вручення квітів під час офіційної зустрічі, світського візиту?</p> <p>8. Який існує порядок вітання?</p> <p>9. Хто з комунікативних партнерів ініціює рукостискання? Коли допустимий потиск руки через стіл?</p> <p>10. Чи треба жінкам вставати, коли керівник установи, організації заходить до приміщення?</p>		<p>свята. Наведіть конкретний приклад.</p> <p>5. Скласти інтелектуальну картку «Міжнародний етикет відносно символів національної держави».</p>	
<p>Тема 3. Поняття та особливості візитів</p> <p>1. Місце й значення візитів на високому та найвищому рівнях у міжнародних відносинах</p> <p>2. Класифікація візитів на високому та найвищому рівнях. Дипломатичний протокол державного візиту України</p> <p>3. Підготовка візитів. Принципи складання програми візиту на вищому рівні.</p>	2	<p>Практичне заняття 3</p> <p>Поняття та особливості візитів</p> <p>1. Місце й значення візитів на високому та найвищому рівнях у міжнародних відносинах.</p> <p>2. Класифікація візитів на високому та найвищому рівнях. Дипломатичний протокол державного візиту України.</p> <p>3. Зростання значення візитів із розвитком міжнародних відносин.</p> <p>4. Що означають візити вищого рівня та візити на високому рівні?</p> <p>5. Дайте визначення поняття "Формат візиту".</p> <p>6. Як обмінюються подарунками під час візитів іноземних делегацій?</p> <p>7. Охарактеризуйте особливості державного візиту до іноземної держави.</p>	4	<p>1. Розробити інтелектуальну карту класифікації візитів.</p> <p>2. Описати організацію проведення візитів на Україні.</p>	9
<p>Тема 4. Дипломатичні і ділові візити</p> <p>1. Візити високих посадовців держави</p>	2	<p>Практичне заняття 4</p> <p>Дипломатичні і ділові візити</p>	4	<p>1. Проаналізувати програму міжнародного</p>	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кільк ість годин
1	2	3	4	5	6
2. Візити ділових партнерів 3. Офіційні заходи і церемонії в Україні 4. Основні протокольні норми прийому іноземних дипломатів		1. Принципи складання програми візиту на найвищому рівні. 2. Протокол прийому офіційних іноземних делегацій в Україні. 3. Обмін діловими делегаціями і представниками. 4. Візити високих посадовців держави. 5. Візити ділових партнерів. 6. Предмет ділового протоколу. Спільність і відмінність його від дипломатичного протоколу. 7. Основні принципи ділового протоколу. 8. Протокольна служба в організаціях і підприємствах. 9. Призначення і основні функції Служби протоколу в організаціях і фірмах.		візиту на найвищому рівні. 2. Проаналізувати програму міжнародного візиту на високому рівні.	
Тема 5. Особливості дипломатії та норм протоколу в зарубіжних країнах 1. Англійський етикет і дипломатія 2. Особливості французької дипломатії 3. Особливості німецької дипломатії 4. Дипломатія італійців 5. Культура і етикет в Швеції 6. Характер і етикет фінів	2	Практичне заняття 5 Особливості дипломатії та норм протоколу в зарубіжних країнах 1. Назвіть основні риси дипломатичного етикету жителів Великобританії? 2. Охарактеризуйте риси менталітету французів та дайте характеристику їхньої дипломатії. 3. Розкрийте основні риси німецької дипломатії. 4. Які риси притаманні італійській дипломатії? 5. Назвіть особливості культури й етикету шведів.	4	Підготувати доповіді на тему «Особливості дипломатії та норм протоколу в різних зарубіжних країнах» за вказаним варіантом.	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кільк ість годин
1	2	3	4	5	6
6. Охарактеризуйте етику і культуру фінів.					
МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ ТА ЕТИКЕТУ					
Тема 6. Протокол і правила гостинності. Церемоніал і протокольні почесті 1. Поняття, значення та види прийомів 2. Підготовка прийому 3. Порядок проведення прийому з розсадкою гостей 4. Деякі особливості проведення прийомів без розсаджування	2	Практичне заняття 6 Протокол і правила гостинності. Церемоніал і протокольні почесті 1. Які види прийомів залежно від складу учасників існують? 2. Що таке офіційний, неофіційний та світський прийоми? 3. Які протокольні вимоги висуваються до складання та направлення запрошень на прийом? Які види запрошень існують? 4. Чи припустимо делегувати іншу особу на прийом у разі неможливості його відвідання? 5. Що таке план розсаджування? Як він формується? Поясніть основні принципи розсаджування за банкетним столом. 6. Чим відрізняється організація та проведення прийомів «банкет-фуршет» та «банкет-коктейль» від прийомів типу «фуршет» та «коктейль»? 7. Скільки за часом триває прийом «келик шампанського» та з якої нагоди він проводиться? 8. Який вид прийому вважається найбільш урочистим? 9. Назвіть правила представлення гостей один одному. 10. Охарактеризуйте вимоги до одягу на	4	1. Описати процес проведення прийому з розсаджуванням гостей. 2. Описати особливості проведення прийому без розсаджування гостей.	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
1	2	3	4	5	6
<p>Тема 7. Організація та проведення візитів у дипломатичному протоколі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організаційно-протокольне забезпечення візиту іноземної делегації 2. Підготування програми перебування іноземних гостей 3. Зустріч делегації 4. Розміщення гостей в місцях проживання 5. Ділова частина програми візиту 	2	<p>Практичне заняття 7 Організація та проведення візитів у дипломатичному протоколі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чому полягає організаційно-протокольне забезпечення візиту іноземної делегації? 2. Назвіть заходи, які повинні бути включені в програму перебування закордонної делегації. 3. Опишіть процес зустрічі іноземної делегації. 4. Надайте характеристику процесу розміщення іноземної делегації в місцях проживання. 5. Охарактеризуйте складові ділової частини візиту. 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розробити загальну програму перебування іноземних гостей на території України. 2. Розробити детальну програму перебування іноземних гостей на території України. 	9
<p>Тема 8. Протокол та етикет - культура офіційного спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ділове спілкування та його особливості 2. Культура ділового спілкування 3. Використання інструментів культури ділового спілкування під час проведення ділових переговорів 	2	<p>Практичне заняття 8 Протокол та етикет - культура офіційного спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Що Ви знаєте про культуру спілкування та її функції? 2. Які виділяють функції спілкування? 3. Яке місце посідає культура спілкування у процесі комунікації? 4. У чому виявляється співвідношення понять «культура спілкування» та «етикет»? 5. Які Ви можете навести приклади особливостей культури спілкування різних 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проаналізувати етикетні правила дипломатичної бесіди. 2. Пояснити важливість використання невербальних засобів спілкування під час дипломатичної бесіди. 	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількіст ь годин
1	2	3	4	5	6
		народів? 6. Як пов'язуються правила етикету із формами моральних стосунків?			
Тема 9. Мистецтво переговорів. Тактика та психологія 1. Переговорний процес: визначення, підготовка та структура 2. Стилi ведення переговорів в політичному конфлікті 3. Національні стилі ведення переговорів 4. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів	2	Практичне заняття 9 Мистецтво переговорів. Тактика та психологія 1. Як би ви визначили суть переговорів і чим вони відрізняються від ділового спілкування? 2. Охарактеризуйте етичні поняття переговорного процесу. 3. Охарактеризуйте тактичні прийоми ведення переговорів. 4. Назвіть основні вимоги до учасників ділового спілкування. 5. Назвіть етапи підготовки сторін до переговорів. 6. Що є показником успішності переговорів? 7. Чи необхідно починати попередній обмін інформацією відносно позицій учасників переговорів з дискусійних питань? Поясніть, чому? 8. Розгляньте основні дії сторін, сприяючі розробці як можна найбільшої кількості варіантів вирішення проблеми.	4	Провести ділову гру з організації та проведення переговорів.	9
Тема 10. Дипломатичні документи та листування 1. Документи дипломатичного листування 2. Документи зовнішньо дипломатичного	2	Практичне заняття 10 Дипломатичні документи та листування 1. Які наслідки порушення правил ведення дипломатичного листування?	4	1. Вивчити основні вимоги до структури та заповнення дипломатичних	9

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кільк ість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кільк ість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кільк ість годин
1	2	3	4	5	6
<p>листування</p> <p>3. Документи внутрішньовідомчого листування</p> <p>4. Вимоги до документів дипломатичного листування</p>		<p>2. Який орган контролює дотримання правил листування?</p> <p>3. Охарактеризуйте основні вимоги до оформлення дипломатичних документів.</p> <p>4. Визначте різницю між європейським та англо-американським стилем дипломатичного листування. Який стиль дипломатичного листування більш притаманний Україні?</p> <p>5. Якою мовою можна вести дипломатичне листування? Назвати чотири можливі варіанти.</p> <p>6. Поясніть термін «протокольні формули» та наведіть приклади.</p> <p>7. Перелічіть форми надсилання дипломатичної кореспонденції.</p> <p>8. Яке місце нотного листування в дипломатії? Охарактеризуйте особисті й вербальні ноти.</p> <p>9. Розкажіть про особливості такого документа, як меморандум.</p> <p>10. Із якою метою використовується такий вид дипломатичного листування, як пам'ятна записка? Назвіть види пам'ятних записок. Чим відрізняється їх оформлення?</p>		<p>документів. 2. Заповнити дипломатичні документи. 3. Написати дипломатичного листа.</p>	
Всього	20		40		90

Розділ 5 Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5.1 – Розподіл балів за результатами вивчення освітньої компоненти

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Таблиця 5.2 – Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	1. Участь у наукових гуртках	10
	2. Участь у наукових студентських конференціях, університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення освітньої компоненти

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Закон України “Про дипломатичну службу” від 07.06.2018 № 2449-VIII
2. Закон України “Про дипломатичні ранги України” від 28.11.02 № 253-IV // ВВР України. 2003. № 4. ст. 30.
3. Закон України “Про міжнародні договори України” // ВВР. 1994. №10. ст. 45.
4. Указ Президента України “Про Державний Протокол та Церемоніал України” від 22.08.02 № 746/2002.
5. Зленко, А. М. Корпоративна культура та етикет [Електронний ресурс] : навчальний посібник / А. М. Зленко. Переяслав-Хмельницький : Переяс.-Хмельн. держ. пед. ун-т імені Г. Сковороди, 2019. 324 с.
6. Сагайдак О. Дипломатичний протокол та етикет. Навч. посібник. К., Знання, 2019. 398 с.
7. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі [Текст] : навч. посібник / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. Львів : Магнолія-2006, 2019. 300 с.
8. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний протокол та етикет: навчальний посібник. К.: Національна академія управління, 2019. 162 с.

Додаткові

9. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: . [Посилання дійсна 10.12.2022р.].
10. The SAGE Handbook of Diplomacy / ed. by Costas M. Constantinou, Pauline Kerr, and Paul Sharp. – Los Angeles : SAGE, 2016. – XXXVII, 684 p.
11. Solomon C.M. Managing across cultures : the seven keys to doing business with a global mindset / C.M. Solomon, M.S. Schell. – New York : McGraw-Hill, 2009. – XX, 348 p.
12. Gates S. The Negotiation Book : your Definitive Guide to Successful Negotiating / S. Gates. – 2 ed. – Chichester : Capstone : John Wiley & Sons, 2016. – XIV, 214 p.

Розділ 7. Програмне забезпечення освітньої компоненти

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ.